



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2506056400100038301

Eu, **MARIA LAETE DOS SANTOS GOMES**, declaro estar de acordo com o conteúdo da Tratativa Carta abaixo e ciente de que devo proceder conforme as seguintes orientações:

DOS FATOS:

O(A) consumidor(a) acima compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e registrou os seguintes fatos:

Relato:

A consumidora informa que é pensionista do INSS e recebe seus proventos por meio do banco Crefisa, agência 0001, conta corrente 014441864-6. Relata que, ao consultar seu extrato bancário para verificar a disponibilidade do benefício, deparou-se com a contratação de um empréstimo pessoal no valor de R\$ 7.887,78 (sete mil, oitocentos e oitenta e sete reais e setenta e oito centavos), a ser quitado em 18 (dezoito) parcelas de R\$ 438,21 (quatrocentos e trinta e oito reais e vinte e um centavos), conforme consta no contrato de número 095000634894, disponível no aplicativo do banco.

Afirma, no entanto, que jamais contratou tal operação de crédito e que o referido valor nunca foi creditado em sua conta. Portanto, desconhece completamente o empréstimo registrado, jamais tendo autorizado ou solicitado qualquer contratação desse tipo.

Ao tentar esclarecer a situação junto à instituição financeira (reclamada), a consumidora relata ter sido atendida de forma ríspida e desrespeitosa. Diante disso, registrou um Boletim de Ocorrência para formalizar a denúncia da irregularidade.

Posteriormente, foi orientada a apresentar uma cópia do contrato firmado. Contudo, informa que nunca recebeu qualquer via contratual e que, ao solicitar o documento à instituição financeira, foi informada de que seria necessário pagar uma taxa de R\$ 50,00 (cinquenta reais) para obtê-lo.

Discordando da cobrança e considerando-se lesada, a consumidora compareceu à sede deste órgão em busca de uma solução administrativa para o caso.

Pedido:

Diante do exposto, requer a consumidora a apresentação integral do contrato, bem como o imediato cancelamento do empréstimo não reconhecido, com a cessação de quaisquer descontos e a restituição de eventuais valores já debitados.



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ

DATA DE RETORNO: 23/06/2025 , às 10 horas

ATENÇÃO:

1. Se até a data de retorno o(s) fornecedor(es) não solucionar o seu problema, você deverá retornar a este órgão no horário e dia assinalados acima;
2. **IMPORTANTE:** O dia do retorno **NÃO SE TRATA DE AUDIÊNCIA**, uma vez que neste dia, somente você, consumidor(a), estará presente. Na oportunidade, analisaremos se há proposta de acordo feita pelo(s) fornecedor(es) e se sua reclamação tem fundamentação para continuar tramitando neste órgão, para, então, marcarmos sua audiência com o(s) fornecedor(es);
3. Você deverá chegar impreterivelmente no horário marcado, pois o não comparecimento na data e horário acima indicados implicará no **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;
4. Caso haja pendência de documentação no seu atendimento, a mesma deverá ser apresentada no dia do retorno, sob pena de **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;

Maracanaú/CE, 12 de Junho de 2025.

Consumidor(a): _____
MARIA LAETE DOS SANTOS GOMES